

Wat is COM-MA?

COM-MA (Communicatieadvies op maat voor het apothekteam) is een online feedback training ontwikkeld om communicatievaardigheden van het apothekteam te verbeteren en zodoende een patiëntgerichte communicatiestijl te stimuleren. COM-MA richt zich op het uitgiftegesprek aan de balie en beslaat de inhoud van het gesprek maar meer nog de communicatiestijl. COM-MA is ontwikkeld door het Nivel in samenwerking met het Centrum voor Patiënt en Geneesmiddel (CPG) en andere wetenschappelijke organisaties en veldpartijen.

Werkwijze

COM-MA bestaat standaard uit de volgende onderdelen:

1. Het apothekteamlid maakt video-opnames van vijf baliegesprekken en upload deze naar het Nivel;
2. De trainer selecteert twee baliegesprekken en stelt deze online, via de beveiligde COM-MA webportal, beschikbaar voor het betreffende apothekteamlid;
3. Het apothekteamlid voert een online zelfreflectie op de twee gesprekken uit aan de hand van een vast format. Dit format volgt dezelfde domeinen als genoemd bij onderdeel 4;
4. De trainer voorziet de twee gesprekken van persoonlijke feedback op de domeinen:
 - a. Aansluiten bij informatiebehoefte van de patiënt
 - b. Noodzakelijke gebruiksinformatie verstrekken (aansluiten bij KNMP richtlijnen)
 - c. Aandacht voor de patiënt
 - d. Patiëntbetrokkenheid in het gesprek
 - e. Structuur van het gesprek
 - f. Signaleren en bespreken van mogelijke (negatieve) opvattingen over de medicatie
 - g. Invloed van randvoorwaarden

De feedback wordt tevens samengevat in een *take home message* en door de trainer geplaatst op de webportal.

5. Het apothekteamlid kan na het verkrijgen van de feedback online reageren en/of vragen stellen aan de trainer.

Nadere toelichting per onderdeel

1. Het apothekteamlid neemt de baliegesprekken op met de mobiele telefoon. Hiervoor is een protocol met handleiding beschikbaar. Ook voor het uploaden van bestanden naar het Nivel is een protocol beschikbaar.
2. Voor de selectie van de gesprekken zijn criteria vastgesteld. Voor elk apothekteamlid wordt op de COM-MA webportal een account aangemaakt door de trainer en de inloggegevens worden vervolgens via de webportal per email opgestuurd aan het betreffende teamlid.
3. Het uitvoeren van de zelfreflectie is een vereiste voordat overgegaan wordt op het geven van persoonlijke feedback.
4. Er is een document beschikbaar met standaardiseerde feedback per domein. Dit betreft feedback die veel gegeven is in het onderzoek. Dit betreft een zogenaamd levend document, wat werkenderwijs aangevuld wordt. Met de gestandaardiseerde feedback kan het beoordelingsproces door de trainer sneller verlopen. Er is echter juist ook ruimte voor

persoonlijke feedback die niet in het document met de gestandaardiseerde feedback opgenomen is.

5. De trainer nodigt het apotheekteamlid uit om te reageren, maar het initiatief ligt bij het teamlid.

Toestemming gebruik video-opname

Patiënten wordt altijd om toestemming gevraagd. Hiertoe zijn informed consent formulieren beschikbaar waarop de patiënt kan aangegeven toestemming te geven voor het gebruik van de video-opname voor trainingsdoeleinden en/of onderzoeksdoeleinden. Ook het apotheekteamlid geeft informed consent om de opname te gebruiken voor trainings- en/of onderzoeksdoeleinden. Alle formulieren worden na ondertekening naar het Nivel toegestuurd, om ze volgens de voorwaarden van de Nivel Databank Communicatie te archiveren.

Doelgroep

COM-MA wordt idealiter ingezet als teamtraining, waarbij zowel de apothekers als de apothekersassistenten worden getraind. Hiermee wordt een drempel weggenomen bij de assistenten (zeker wanneer de apothekers als eerste de training volgen en hun feedback delen met hun team) en het bevordert dat het gehele team eenzelfde communicatiestijl gebruikt.

De COM-MA training is geschikt voor baliegesprekken in poliklinische en openbare apotheken. Voor andere gesprekken die plaatsvinden in de apotheek (bijv. medicatiebeoordelingsgesprekken of inhalatie-instructie gesprekken) is de training nog niet geschikt. Op dit moment wordt naar (financiële en onderzoeks-) mogelijkheden gezocht om de training hierop aan te passen en te evalueren.

Startdatum en doorlooptijd

De startdatum en de doorlooptijd wordt per apotheek afgestemd en is afhankelijk van het aantal aanmeldingen voor de training (en daarmee het aantal beschikbare trainers) en de wensen van de apotheek (beoogde trainingsperiode, maar ook aantal teamleden dat getraind moet worden). De doorlooptijd van het trainen van één apotheekteamlid is in beginsel 12 weken (zie tabel 1). Het tijdspad kan echter variëren van minimaal 12 weken tot maximaal 24 weken.

Tabel 1: Benodigde doorlooptijd per activiteit per apotheekteamlid

Duur	Activiteit	Verantwoordelijke
2 weken	5 baliegesprekken opnemen en uploaden naar Nivel	Apotheekteamlid
2 weken	2 baliegesprekken selecteren en uploaden naar webportal	Trainer
2 weken	Zelfreflectie uitvoeren voor geselecteerde gesprekken	Apotheekteamlid
4 weken	Persoonlijke feedback opstellen en klaarzetten	Trainer
2 weken	Mogelijkheid tot reactie/vragen stellen	Initiatief bij teamlid

Meer informatie

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met:

Dr. Marcia Vervloet

Projectleiding COM-MA

030 - 27 29 713 | M.Vervloet@nivel.nl